استناد به این مقاله: منصوریان، یزدان (۱۳۹۱). ترمیم شکاف دیجیتالی با گسترش خدمات آموزشی و فرهنگی در کتابخانه‌های عمومی.
پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی،۲ (۱)، ۱۱۱-۱۲۲.

ترمیم شکاف دیجیتالی با گسترش خدمات آموزشی و فرهنگی در کتابخانه‌های عمومی

دکتر یزدان منصوریان[1]

دریافت: ۱۳۹۰/۴/۱۳ پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۳۰

چکیده

هدف: *«شکاف دیجیتالی» مفهومی است که از دهه* ***۱۹۹۰*** *به حوزه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی وارد شده؛ و به فرصت‌های نابرابر گروه‌های مختلف اجتماعی در دسترسی به این فناوری‌ها اشاره دارد. مقاله حاضر به مرور این مفهوم می‌پردازد و راهکارهایی در زمینه نقش کتابخانه‌های عمومی در ترمیم آن ارائه می‌دهد.*

روش: *نمونه‌ای هدفمند متشکل از ۲۸ کتابخانه عمومی هفت کشور انگلیسی‌زبان (امریکا، انگلستان، کانادا، استرالیا، ایرلند، نیوزیلند و آفریقای جنوبی)، که اقداماتی در زمینه عبور از شکاف دیجیتال پیش‌بینی کرده‌اند، انتخاب شد. سپس، با کمک «تحلیل محتوای کیفی» وب‌سایت این کتابخانه‌ها مطالعه شد و اقدامات پیشنهادی آنها مورد بررسی قرار گرفت. در پایان، بر پایه تحلیلی مبتنی بر مرور آثار و توجه به گزیده‌ای از اقدامات به عمل آمده، راهکارهایی برای ترمیم شکاف دیجیتالی پیشنهاد گردید.*

یافته‌ها: *بر پایه میزان برخورداری کتابخانه‌های عمومی از امکانات رایانه‌ای و برخورداری کاربران آن‌ها از مهارت‌های سواد اطلاعاتی چهار سطح شکاف دیجیتالی (عمیق، نیمه عمیق، متوسط و سطحی) شناسایی شد. یافته‌ها نشان می‌دهد که مهمترین راهکار در ترمیم شکاف دیجیتالی توجه به رویکرد آموزشی و توسعه خدمات جانبی کتابخانه‌ها است. راهکارهای دیگر در این زمینه عبارتند از: تجهیز منابع و امکانات رایانه‌ای، ظرفیت‌سازی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری برای ارتقاء نظام‌های رایانه‌ای موجود، بازنگری در خط‌مشی مجموعه‌سازی، فراهم‌آوری امکان دسترسی کاربران به خدمات اینترنتی، ایجاد خدمات غیر حضوری مانند میز مرجع الکترونیکی، برگزاری کارگاه‌های سواد اطلاعاتی، ایجاد و روزآمد سازی وب‌سایت کتابخانه و ترغیب کاربران به استفاده از خدمات وبی، تعامل با نهادهای آموزشی و تشویق کاربران به استفاده از خدماتی که در آنها از ابزارهای نوین اطلاعاتی استفاده شده است.*

ارزش و اصالت: *با وجود اهمیت موضوع شکاف دیجیتالی و انتشار منابع انگلیسی فراوان در این زمینه، تا کنون در منابع فارسی به این موضوع توجه کافی نشده است. بر این اساس، انتشار این مقاله می‌تواند تا حدودی برای تولید منابع فارسی*

[1]. عضو هیئت علمی دانشگاه تربیت معلم تهران،mansourian@tmu.ac.ir

مرتبط در این زمینه مفید باشد.

کلیدواژه‌ها: *شکاف دیجیتالی، کتابخانه‌های عمومی، سواد اطلاعاتی، خدمات کتابخانه‌های عمومی*

مقدمه

در آثار کتابداری و اطلاع‌رسانی بر اهمیت استفاده از ابزار و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی تأکید شده است. این تأکیدهای پی‌درپی، که گاه بر اثر تکرار ملال‌آور شده‌اند، همگی بر این فرض استوارند که تمام کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دنیا به یک اندازه از این ابزارها بهره‌مندند، و تمام کاربران این مراکز نیز به یک اندازه از مهارت‌های استفاده از این ابزار برخوردارند. اما گویا واقعیت جز این است. به طوری که نه همه کتابخانه‌ها سهمی برابر از این منابع و ابزارها دارند و نه همه کاربران سهم یکسانی از مهارت‌های مورد نیاز برای استفاده از این ابزار.

شرایط کنونی حکایت از نابرابری در بهره‌مندی جوامع بشری یا طبقات مختلف یک جامعه از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی دارد که اصطلاحاً به آن «شکاف دیجیتالی»[1] می‌گویند. محققان و مدیران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گاه چنان شیفته و مجذوب امکانات و قابلیت‌های این فناوری‌ها می‌شوند که به سادگی فراموش می‌کنند که آیا پیش شرط‌های به کار بستن این ابزار، از جمله عبور از شکاف دیجیتالی، فراهم است یا خیر؟ از این رو، گاه سخن گفتن درباره امتیازها و دستاوردهای ابزارهای نوین در حد حرف‌های قابل تحسین باقی می‌ماند، در حالی که تا تحقق شرایط مطلوب راه دشواری در پیش است.

در این شرایط پرسش دیگری مطرح می‌شود که آیا به دلیل وجود شکاف دیجیتالی سخن گفتن درباره برتری‌ها و کاربردهای فناوری‌های نوین بی‌حاصل است و اصلاً نباید به آن سمت و سو نظر افکند؟ البته پاسخ به این پرسش منفی است و نمی‌توان حرکت در این مسیر را تا فراهم شدن همه امکانات برای همه کتابخانه‌ها و کاربران به تعویق انداخت. نکته مهم در اینجا فقط طرح این مسئله است که همواره باید با نگاهی واقع بینانه به مسائل نگریست و فراموش نکرد که کاربرد بهینه هر ابزار مستلزم فراهم آمدن تمهیدات لازم است.

یکی از مهمترین تمهیدات در این عرصه شناخت شکاف دیجیتالی، آگاهی از عوامل ایجاد آن و چگونگی گذر از آن است. بر این اساس، مقاله حاضر تلاش می‌کند به این سه جنبه شکاف دیجیتالی بپردازد و نقش کتابخانه‌های عمومی را در عبور از آن تبیین کند. اما ابتدا لازم است، مفهوم شکاف

[1] Digital Divide

دیجیتالی را دقیق‌تر معرفی کنیم.

شکاف دیجیتالی چیست؟

شکاف دیجیتالی به معنای نابرابری افراد یک جامعه، یا جوامع مختلف، در دسترسی به فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی دیجیتالی است. این مفهوم از اواسط دهه ۱۹۹۰ و پس از گسترش اینترنت در دنیا مطرح شد. اما به درستی مشخص نیست این واژه برای نخستین بار توسط چه کسی پیشنهاد شده است. هرچند در مورد معرفی مبدع این اصطلاح اتفاق نظری وجود ندارد، اما خوشبختانه در مورد معنا و مفهوم آن اتفاق نظر لازم وجود دارد. تقریباً، در تمام منابع موجود شکاف دیجیتالی اشاره به نابرابری دسترسی افراد به امکانات فناوری اطلاعاتی و ارتباطی دارد (مثل: اسفندیاری، ۱۳۸۶؛ برتوت، ۲۰۰۳؛ همیلتون، ۲۰۰۴؛ و جیمز، ۲۰۰۸). شکاف دیجیتال اشاره به واقعیتی دارد که در آن در برخی مناطق دنیا عموم مردم با سهولت و سادگی به انواع ابزارهای الکترونیکی و فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی دسترسی دارند. در مقابل، در بسیاری از مناطق دیگر، اغلب افراد از دسترسی به حداقل این امکانات محرومند. این نابرابری آشکار در سطح دسترسی به اطلاعات تقریباً بر تمام شئون زندگی افراد –از جمله آموزش، بهداشت، رفاه و درآمد– تأثیر می‌گذارد. درنهایت گروهی برخوردار و گروهی بی‌بهره از این امکانات هستند.

مفاهیم مرتبط با شکاف دیجیتالی

مفاهیم مرتبط با شکاف دیجیتالی عبارتند از «آمادگی دیجیتالی»[1] و «شاخص فرصت‌های دیجیتالی[2]» و «شاخص آمادگی شبکه‌ای»[3]، «محرومیت اجتماعی»[4]، «فقر اطلاعاتی»[5]، «گسست فناوری»[6]، و «شکاف دانشی[7]». همچنین، یکی دیگر از مفاهیم مرتبط با شکاف دیجیتالی «ظرفیت سازی فناوری اطلاعاتی و ارتباطی»[8] است. تشریح تک تک این مفاهیم از حوصله این مقاله خارج است و علاقه‌مندان می‌توانند به آثار موجود در این زمینه مراجعه کنند (مثل: راگنار، ۲۰۰۶ ؛ جیمز، ۲۰۰۷؛ و جیمز، ۲۰۰۸).

---

[1] Digital Preparedness and E-readiness
[2] Digital Opportunity Index (DOI)
[3] Networked Readiness Index (NRI)
[4] Social Exclusion
[5] Information Poverty
[6] Technology Gap
[7] Knowledge Divide
[8] ICT Capacity Building

عوامل ایجاد و تشدید شکاف دیجیتالی

عوامل متعددی در بروز شکاف دیجیتالی مؤثرند که به دلیل گستردگی و تنوع آنها در اینجا فقط می‌توان فهرست‌وار به مواردی اشاره کرد. در نگاهی کلی مهمترین عامل‌های اصلی بروز این وضعیت عبارتند از: اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، تاریخی، جغرافیایی، سیاسی و آموزشی. اغلب برآیند تأثیر همزمان چند عامل بر بروز این شکاف مؤثر است که گاه به دشواری می‌توان دلیل اصلی را شناسایی و معرفی کرد.

چنین به نظر می‌رسد که محدودیت‌های مالی و اقتصادی مهمترین عامل ایجاد شکاف دیجیتالی محسوب می‌شوند و ارتباط مستقیمی بین توان مالی افراد و جوامع و بروز شکاف دیجیتالی وجود دارد. به طوری که می‌توان به سادگی پیش‌بینی کرد که در جوامع فقیرتر شکاف دیجیتالی به مراتب عمیق‌تر از جوامع متوسط یا ثروتمند است. چرا که وقتی فرد یا جامعه‌ای امکان برخورداری از ابزارهای فنی و رایانه‌ای را نداشته باشد، نمی‌تواند بهره کافی از امتیازهای این منابع ببرد. هرچند نمی‌توان اهمیت توانایی مالی را در پیشگیری یا ترمیم شکاف دیجیتالی نادیده گرفت، اما فقر تنها دلیل بروز شکاف دیجیتالی نیست و تخصیص بودجه و امکانات مالی تنها شرط ترمیم آن نخواهد بود. چرا که توان مالی فقط یکی از عناصر ضروری در این زمینه به شمار می‌آید. این درست است که شکاف دیجیتالی در جوامعی که از زیرساخت‌های لازم برای توسعه فناوری‌های نوین برخوردار نیستند بیشتر مشاهده می‌شود، اما مشکل شکاف دیجیتالی جهانی است و جوامع صنعتی و پیشرفته نیز به دلایل دیگری با این پدیده دست به گریبان هستند. به سخنی دیگر، شکاف دیجیتالی فقط درکشورهای فقیر بروز نمی‌کند. بلکه در بسیاری از موارد در درون یک کشور، حتی اگر از نظر صنعتی و اطلاعاتی نیز پیشرفته باشد، نمونه‌هایی از شکاف دیجیتالی بین اقشار مختلف مشاهده می‌شود. مثلاً، در جوامع صنعتی غرب اروپا و امریکای شمالی که معمولاً در آمارهای شاخص آمادگی الکترونیکی امتیازهای بالایی دارند، افراد کم درآمد و اقلیت‌های قومی و نژادی به دلیل پیامدهای محرومیت‌های تاریخی و اجتماعی خود از تبعات این شکاف دیجیتالی در رنجند.

همچنین، گاهی عواملی مانند میانگین سنی افراد جامعه در بروز این شکاف میان نسل‌ها مؤثر است. مثلاً، در اغلب جوامع، حتی در کشورهای صنعتی، بسیاری از سالمندان به دلیل آنکه نتوانسته‌اند مهارت‌های خود را با گسترش فناوری‌های اطلاعاتی ارتقاء بخشند، نمی‌توانند به اندازه جوانان از امکانات موجود بهره‌مند شوند. بنابراین، شکاف دیجیتالی نه تنها میان کشورهای مختلف جهان وجود دارد، بلکه در داخل یک اجتماع بین طبقات مختلف اجتماعی و گروه‌های سنی مختلف دیده می‌شود. علاوه بر این زبان نیز

می‌تواند به عنوان یک مانع برای استفاده از ابزارهای الکترونیکی در ایجاد شکاف دیجیتالی مؤثر باشد. از آنجا که درصد بسیار بالایی از منابع الکترونیکی به پنج زبان یعنی انگلیسی، اسپانیایی، آلمانی، ژاپنی و چینی در اینترنت یافت می‌شوند، سایر زبان‌ها سهم کمتری از این منابع را به خود اختصاص می‌دهند. بنابراین، کسانی که به حداقل یکی از این چند زبان مسلط نباشند حجم عظیمی از منابع را از دست می‌دهند.

در کنار عوامل فوق موقعیت جغرافیایی نیز می‌تواند بر ایجاد شکاف دیجیتالی تأثیر بگذارد. مثلاً، به دلیل دشواری در ایجاد زیرساخت‌های لازم برای دسترسی به فناوری‌های اطلاعاتی در روستاهای مناطق کوهستانی، معمولاً میزان استفاده ساکنان این مناطق از این فناوری‌ها کمتر از مناطق شهری است. این مشکل به کشورهای در حال توسعه محدود نمی‌شود و در کشورهای پیشرفته نیز گزارش‌های متعددی در خصوص شکاف دیجیتالی در مناطق روستایی منتشر شده است. مثلاً کورتین (۲۰۰۱) به این معضل در استرالیا پرداخته و الیور (۲۰۰۷) در گزارش خود به شکاف دیجیتالی در مناطق روستایی کانادا اشاره کرده است. در برخی از مطالعات نیز به تأثیر جنسیت بر بروز شکاف دیجیتالی اشاره شده است. مثلاً سینگ (۲۰۰۴) در مطالعه خود دریافت که در برخی از جوامع به دلیل محدودیت‌هایی که برای حضور زنان در فعالیت‌های اجتماعی وجود دارد، تعداد زنانی که از اینترنت و امکانات آن استفاده می کنند، کمتر از مردان است.

علاوه بر عوامل فوق، محتوا و نوع منابع اطلاعاتی موجود در اینترنت نیز در بروز شکاف دیجیتالی مؤثر است. به سخنی دیگر، از نظر موضوعی و محتوایی منابع اینترنتی بسیار ناهمگون و متفاوتند. در نتیجه در بعضی از موضوع‌ها منابع دیجیتال کمتری نسبت به موضوعات دیگر یافت می‌شود. به این ترتیب ممکن است منابع مورد نیاز یا مورد علاقه برخی از کاربران یا در فرمت الکترونیکی موجود نباشد یا امکان بازیابی آنها به سادگی میسر نشود. به این ترتیب سهم ناچیز برخی از منابع می‌تواند بین میزان استفاده گروه‌های مختلف کاربران تفاوت ایجاد کند (کالین، ۲۰۰۱؛ سالیناس، ۲۰۰۳). همچنین، شرایط جسمی و فیزیکی کاربران نیز می‌توانند مانعی برای استفاده آنان از ابزارهای الکترونیکی باشد. افراد نابینا، کم بینا، ناشنوا، و معلولان شانس برابری با افراد سالم در استفاده از فناوری ندارند. در نتیجه گاهی محرومیت افراد از این ابزار ناشی از مشکلات جسمی آنان است.

در مجموع از آنجا که کاربران کتابخانه‌های عمومی طیف وسیعی از گروه‌ها و اقشار جامعه را در بر می گیرند، توجه به شکاف دیجیتالی در این کتابخانه‌ها بیش از انواع دیگر کتابخانه‌ها، مانند کتابخانه‌های

دانشگاهی، اهمیت دارد. کاربان با سنین متفاوت، سواد و مهارت‌های متفاوت جزء جامعه استفاده‌کننده کتابخانه‌های عمومی هستند و لازم است نیازها و توانایی آنها در بهره‌مندی از منابع موجود مورد توجه باشد.

جدول ۱: مقایسه تأثیر مؤلفه‌های مختلف بر بروز شکاف دیجیتالی

ردیف	عامل مؤثر بر ایجاد شکاف دیجیتالی	گروه‌های برخوردار	گروه‌های کم بهره
۱	زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی	جوامع پیشرفته	جوامع فقیر
۲	عوامل مالی و اقتصادی (درآمد)	ثروتمندان	فقرا
۳	مهارت‌های سواد اطلاعاتی	با سوادان اطلاعاتی	کم سوادان اطلاعاتی
۴	زبان و مهارت‌های زبانی	کاربران دو زبانه	کاربران تک زبانه
۵	موقعیت جغرافیایی محل زندگی	شهر نشینان	روستائیان
۶	سن	جوانان و نوجوانان	سالمندان
۷	جنسیت	مردان	زنان
۸	شرایط جسمیو فیزیکی	افراد سالم	معلولان
۹	موقعیت اجتماعی	افراد بومی	اقلیت‌های قومیو نژادی

بیان مسئله پژوهش

هرچند موضوع شکاف دیجیتالی و اهمیت آن به طور عام و برای همه گروه‌های اجتماعی مطرح است، اما با توجه به هدف و رویکرد مقاله، مسئله‌ای که این مقاله به آن می‌پردازد مربوط به شکاف دیجیتالی در میان کاربران کتابخانه‌های عمومی است. مسئله اصلی این تحقیق مربوط به ناهمگونی توزیع فرصت‌های کاربران کتابخانه به فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و میزان بهره‌مندی آنان از سودمندی این ابزارها است. در چنین شرایطی، گروه‌هایی از کاربران به حاشیه رانده می‌شوند و نمی‌توانند از امکانات موجود در کتابخانه‌های عمومی به خوبی استفاده کنند.

پرسش‌های این مطالعه و مروری گذرا بر پیشینه پژوهش

سه پرسش اساسی در این پژوهش مطرح بوده است که عبارتند از:

- مهمترین عوامل ایجاد کننده شکاف دیجیتالی در جامعه کاربران کتابخانه‌های عمومی کدامند؟
- کتابخانه‌های عمومی از چه راهکارهایی می‌توانند برای پر کردن شکاف دیجیتالی استفاده کنند؟
- بر اساس وجود شکاف دیجیتالی کتابخانه‌های عمومی به چند دسته تقسیم می‌شوند؟

مرور پیشینه نشان می‌دهد که محققان کتابداری و اطلاع‌رسانی مدتهاست که نسبت به بروز شکاف دیجیتالی هشدار داده‌اند و این موضوع در منابع و آثار این رشته بارها منعکس شده است. به نحوی که در "بیانیه رسالت" برخی از کتابخانه‌های عمومی و انجمن‌های کتابداری کمک به ترمیم شکاف دیجیتالی به عنوان یکی از رسالت‌های کتابخانه‌های عمومی معرفی شده است. برخی از گزارش‌های منتشر شده در این زمینه به وضع موجود کتابخانه‌ها در ارتباط با شکاف دیجیتالی اشاره می‌کنند. مثلاً نتایج تحقیق برتوت (۲۰۰۳) نشان داده است که در ۷۲ درصد از کتابخانه‌های عمومی مورد بررسی در امریکا، این کتابخانه‌ها تنها محل دسترسی کاربران به اینترنت بوده‌اند. به سخنی دیگر، بسیاری از کاربران کتابخانه‌های عمومی در این کشور به هر دلیل در منزل یا محل کار خود از دسترسی به اینترنت محرومند و برای استفاده از این شبکه به کتابخانه عمومی محله خود مراجعه می‌کنند. بر این اساس، حتی فراهم آوردن تعدادی رایانه متصل به اینترنت در کتابخانه‌های عمومی می‌تواند گام مؤثری در ترمیم شکاف دیجیتال باشد. برتوت (۲۰۰۳) به بررسی وجوه مختلف شکاف دیجیتالی در کتابخانه‌های عمومی پرداخت. نتایج تحقیق وی حکایت از نابرابری زیاد گروه‌های مختلف کاربران در دسترسی به منابع الکترونیکی داشت. کالین (۲۰۰۱ و ۲۰۰۳) اهمیت شکاف دیجیتالی را در حد یک موضوع جهانی مطرح کرده و خواستار انجام اقدامات ملی و بین‌المللی لازم برای عبور از این شکاف شده است.

روش پژوهش

پژوهشگر با مرور وب‌سایت کتابخانه‌های عمومی در تعدادی از کشورهای توسعه‌یافته به بررسی اقدامات این کتابخانه‌ها در زمینه کاهش آثار شکاف دیجیتالی در میان کاربران پرداخت. سپس تعدادی از راهنماهای وبی کتابخانه‌های عمومی در هفت کشور انگلیسی زبان شامل امریکا، انگلستان، کانادا، استرالیا، ایرلند، نیوزیلند، و آفریقای جنوبی گزینش شد. در گام بعد یک «نمونه هدفمند»[1] که شامل کتابخانه‌هایی شد که اقداماتی در این زمینه انجام داده بودند، به دست آمد(۲۸ کتابخانه). البته، تعداد ۲۸ کتابخانه در این نمونه به این معنا نیست که فقط همین تعداد از کتابخانه‌های مورد بررسی به موضوع شکاف دیجیتالی توجه کرده بودند. بلکه این عدد فقط به این معناست که گزینش این تعداد کتابخانه در یک نمونه داده‌های کافی برای پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش در اختیار پژوهشگر قرار می‌داد. زیرا مقایسه آنها نشان داد که نمونه به دست آمده به اندازه کافی پاسخگوی نیاز این مطالعه است و پژوهشگر پس از انتخاب این تعداد

[1] Purposeful Sample

می‌تواند نمونه‌گیری را متوقف کند. اصطلاحاً در این مرحله داده‌های گردآوری شده به مرحله «اشباع» رسیده است و ادامه گردآوری داده‌ها یافته جدیدی در اختیار پژوهشگر قرار نمی‌دهد. زیرا تشابه اقدامات انجام شده در این کتابخانه‌ها نشان می‌داد که نمونه به حد اشباع رسیده و ادامه نمونه‌گیری ضرورتی ندارد.

سپس، با کمک «تحلیل محتوای کیفی»[1] وب سایت این کتابخانه‌ها، اقدامات پیشنهادی در هر یک از آن‌ها مورد ارزیابی و بررسی قرار گرفت. در ادامه با تحلیلی مبتنی بر مرور آثار بررسی شده و توجه به گزیده‌ای اقدامات به عمل آمده، راهکارهایی عملی برای ترمیم شکاف دیجیتالی معرفی گردید. فهرست سایت‌های مورد استفاده برای مرور فعالیت‌های کتابخانه‌های عمومی در این کشورها در جدول ۲ آمده است.

جدول۲ : نشانی فهرست‌های کتابخانه‌های عمومی در کشورهای انگلیسی‌زبان

کشور	عنوان سایت راهنما	نشانی اینترتی سایت
امریکا	راهنمای وب‌سایت کتابخانه‌های عمومی	http://lists.webjunction.org/libweb/Public_main.html
کانادا	دروازه کتابخانه‌های عمومی کانادا	http://www.collectionscanada.gc.ca/gateway/
انگلستان	فهرست کتابخانه‌های عمومی انگلستان	http://www.libdex.com/country/england/
ایرلند	فهرست کتابخانه‌های ایرلند	http://www.library.ie/libraries/public-libraries/
استرالیا	دروازه ملی کتابخانه‌های استرالیا	http://www.nla.gov.au/apps/libraries/
نیوزیلند	فهرست کتابخانه‌های عمومی نیوزیلند	http://www.publiclibrariesofnewzealand.org.nz/
آفریقای جنوبی	کتابخانه‌ها و آرشیوهای آفریقا	http://library.stanford.edu/depts/ssrg/africa/rsalibs.html

راهکارهای کتابخانه‌های عمومی در گذر از شکاف دیجیتالی

نتایج بررسی حاضر نشان می‌دهد که کتابخانه‌های عمومی برای پر کردن شکاف دیجیتالی می‌توانند راهکارهای متعددی در پیش گیرند. در این مقاله راهکارهای پیشنهادی به سه دسته برنامه‌ها و راهکارهای کوتاه مدت، میان مدت و دراز مدت تقسیم شده‌اند.

راهکارها و برنامه‌های کوتاه مدت ترمیم شکاف دیجیتالی

۱. تلاش برای تجهیز هر چه بیشتر کتابخانه‌های عمومی به منابع و امکانات رایانه‌ای،
۲. فراهم‌آوری امکان دسترسی کاربران به اینترنت و خدمات اینترنتی در بخش‌های مختلف کتابخانه،

---
[1] Qualitative Content Analysis

۳. برگزاری جلسات سخنرانی و دعوت از صاحب نظران حوزه اطلاعات و ارتباطات برای ترغیب کاربران به استفاده از فناوری‌های نوین،

۴. تدوین کتابچه‌های راهنما و بروشورهای آموزش استفاده از ابزارهای نوین اطلاعاتی ارتباطی،

۵. ایجاد و روزآمد سازی وب‌سایت کتابخانه و ترغیب آنان به استفاده از خدمات وبی،

۶. تشویق و ترغیب کاربران به استفاده از خدماتی که در آنها از ابزارهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی استفاده شده است،

۷. برگزاری نمایشگاه‌های کتاب درباره موضوع‌های مرتبط با فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی.

راهکارهای میان مدت ترمیم شکاف دیجیتالی

۱. ایجاد و راه‌اندازی خدمات غیر حضوری مانند میز مرجع الکترونیکی و معرفی مزایا و کاربردهای این خدمات به کاربران،

۲. ارتقاء سطح دسترسی به منابع از طریق عضویت همزمان در چند کتابخانه، امانت از شعب مختلف و امکان بازگشت کتاب به هر یک از شعبه‌ها.

۳. گردآوری منابع آموزشی مفید و به زبان ساده در زمینه آموزش چگونگی استفاده از منابع رایانه‌ای و نرم‌افزارهای پر کاربرد مثل بسته نرم‌افزاری آفیس،

۴. کتابخانه‌های عمومی می‌توانند با اقداماتی خلاقانه به بهبود عملکرد خدمات خود بپردازند. انجام این اقدامات الزاماً به معنی صرف هزینه‌های هنگفت نیست. بلکه کافی است با نیازشناسی به موقع و توجه بیشتر به کاربران، سطح سودمندی خدمات را به نحو قابل توجهی ارتقاء بخشند.

۵. برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های مهارت‌های سواد اطلاعاتی و آموزش مادام العمر،

۶. استمرار در برگزاری کلاس‌های بازآموزی برای کتابدارن جهت ارتقاء مهارت‌های رایانه‌ای آنان،

۷. ایجاد گروه‌های مطالعه در زمینه‌های مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات.

راهکارهای دراز مدت ترمیم شکاف دیجیتالی

۱. ظرفیت‌سازی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری برای بازنگری و ارتقاء نظام‌های رایانه‌ای موجود و کسب آمادگی برای به خدمت گرفتن امکانات تازه،

۲. ایجاد و گسترش زیرساخت‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای تشکیل شبکه‌های بین کتابخانه‌ای،

۳. بازنگری در خط‌مشی مجموعه‌سازی کتابخانه‌ها به نحوی که از یک سو منابع متناسب با سطح اطلاعات کاربران فاقد مهارت‌های سواد رایانه‌ای فراهم شود و از سویی دیگر منابع آموزشی در اختیار آنان قرار گیرد تا مهارت‌های لازم را در آینده نزدیک کسب کنند،

۴. توسعه تعامل با نهادهای آموزش رسمی (مدارس و دانشگاه‌ها) برای گسترش آموزش‌های استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی،

نتیجه‌گیری

یافته‌های تحقیق حاضر نشان می‌دهد که وجود شکاف دیجیتالی مانع بزرگی برای ارائه خدمات کتابخانه‌های عمومی محسوب می‌شود. اما خوشبختانه این کتابخانه‌ها می‌توانند با اتخاذ راهکارهایی از وضع موجود عبور کنند. آموزش کاربران در این میان بسیار مهم است و اگر نگوییم مهمتر از تأمین منابع رایانه‌ای است، از آن اهمیت کمتری ندارد. به سخنی دیگر، متولیان کتابخانه‌های عمومی به همان اندازه که دغدغه گردآوری، سازماندهی و ارائه خدمات را دارند، باید نگران مهارت‌های اطلاعاتی کاربران خود نیز باشند و با اتخاذ تدابیری گام‌هایی برای بهبود این مهارت‌ها بردارند. در نتیجه کاربران کتابخانه‌های عمومی به تدریج مهارت‌های مطالعه مستقل را می‌آموزند و به یادگیرندگان مادام‌العمر و مستقل تبدیل خواهند شد.

مقاله حاضر در پایان نتیجه می‌گیرد که بر اساس میزان برخورداری کتابخانه‌های عمومی از امکانات رایانه‌ای و برخورداری کاربران این کتابخانه‌ها از مهارت‌های سواد اطلاعاتی می‌توان چهار سطح از شکاف دیجیتال را شناسایی کرد که در شکل ۱ نمایش داده شده است. همانطور که در این شکل دیده می‌شود، با توجه به دو مولفه مذکور، چهار سطح این شکاف عبارتند از: شکاف دیجیتال عمیق، شکاف دیجیتال نیمه عمیق، شکاف دیجیتال متوسط و شکاف دیجیتال سطحی.

زیاد ← کم (وجود ابزار و فناوری‌ها)

کم ↓ زیاد (میزان برخورداری کاربران)

	وجود ابزار و فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در کتابخانه عمومی	
میزان برخورداری کاربران از مهارت‌های سواد اطلاعاتی	شکاف دیجیتالی نیمه عمیق (نیاز به آموزش سواد اطلاعاتی)	شکاف دیجیتالی عمیق (نیاز همزمان به آموزش و تجهیزات)
	شکاف دیجیتالی سطحی (نیاز به حفظ ابزار و استمرار آموزش)	شکاف دیجیتالی متوسط (نیاز به تجهیز کتابخانه)

شکل ۱. عبور از شکاف دیجیتال با توجه به امکانات فناوری اطلاعات و برخورداری کاربران از سواد اطلاعاتی

سخن پایانی این است که متولیان کتابخانه‌های عمومی باید نسبت به اهمیت شکاف دیجیتالی آگاه باشند و با توجه به مباحثی که در این اثر و آثار مشابه مطرح شده است، گام‌هایی برای عبور از این شکاف بردارند. در غیر این صورت، کاربران کتابخانه‌های عمومی به تدریج از سودمندی خدمات این کتابخانه‌ها دلسرد خواهند شد. بنابراین، لازم است با تحلیل وضع موجود اقدامات لازم برای حرکت به سوی وضع مطلوب انجام شود. بویژه آنکه کتابخانه‌های عمومی متعلق به تمام اقشار اجتماع هستند و کمک این کتابخانه‌ها به ترمیم شکاف دیجیتالی می‌تواند در بهبود این وضعیت در سطوح مختلف جامعه مفید و مؤثر باشد.

کتابنامه

اسفندیاری مقدم، علیرضا (۱۳۸۶). پر کردن شکاف دیجیتال: تاملی بر نقش کتابداران و اطلاع رسانان در هزاره سوم. کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۰ (۴)، مسلسل ۴۰، ۱۲۹-۱۴۴.

Bertot, J. C. (2003). “The Multiple Dimensions of the Digital Divide: More than the Technology ‘Haves’ and ‘Have nots,’” *Government Information Quarterly*, 20 (2), 185–191.

Cullen, R. (2001) Addressing the digital divide, *Online information review*, 25 (5): 311-320

Cullen, R. (2003) The digital divide: a global and national call to action. *The Electronic library*, 21(3): 247-257

Curtin, J. (2001), A Digital Divide in Rural and Regional Australia? Economics, Commerce and Industrial Relations Group, Retrieved 25/November/2010, from: http://www.aph.gov.au/library/pubs/cib/2001-02/02cib01.htm.

Hamilton, M. (2004) Digital divide or digital exclusion? the role of libraries in bridging the digital Divide, Academic Information Service, University of Pretoria. Retrieved 25/November/2010, from: http://www.liasa.org.za/conferences/conference2004/papers/LIASA_Conference_2004_Mphidi.pdf

James, J (2008), Digital Preparedness Versus the Digital Divide: A Confusion of Means and Ends, *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59 (5), 785-791.

James, J. (2007). Cumulative bias in the new digital opportunity index. *Current Science*, 92(1).

Oliver, E. L. (2007). Public Libraries and ICT Literacy: Bridging the Digital Divide, (Online) Retrieved 25/November/2010, from: http://www.lib.sk.ca/Default.aspx?DN=bca9bf5a-6cd3-4b29-a8ab-2ba424162fb2.

Ragnar, A. (2006) "Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide",

Journal of Documentation, 62 (2), 293 – 295.

Salinas, R. 2003. Addressing the digital divide through collection development, *Collection building*, 22(3), 131-136.

Singh, A. M. (2004), Bridging the digital divide: the role of universities in getting South Africa closer to the global information society, South African journal of information management, 6 (2) Retrieved 25/November/2010, from: http://www.sajim.co.za/index.php/SAJIM/article/viewArticle/303